

Vamos falar sobre:

**Balcão**

**Virtual**





# Balcão Virtual

# Objetivo

- Habilitar o acesso remoto dos usuários dos serviços de Justiça e serviços de atendimento ao cidadão
- Criar um novo canal de atendimento para o cidadão
- Estender os benefícios do atendimento remoto a outros segmentos do mercado

# Balcão Virtual F1 | MS Teams

Experiência de Atendimento via Chat

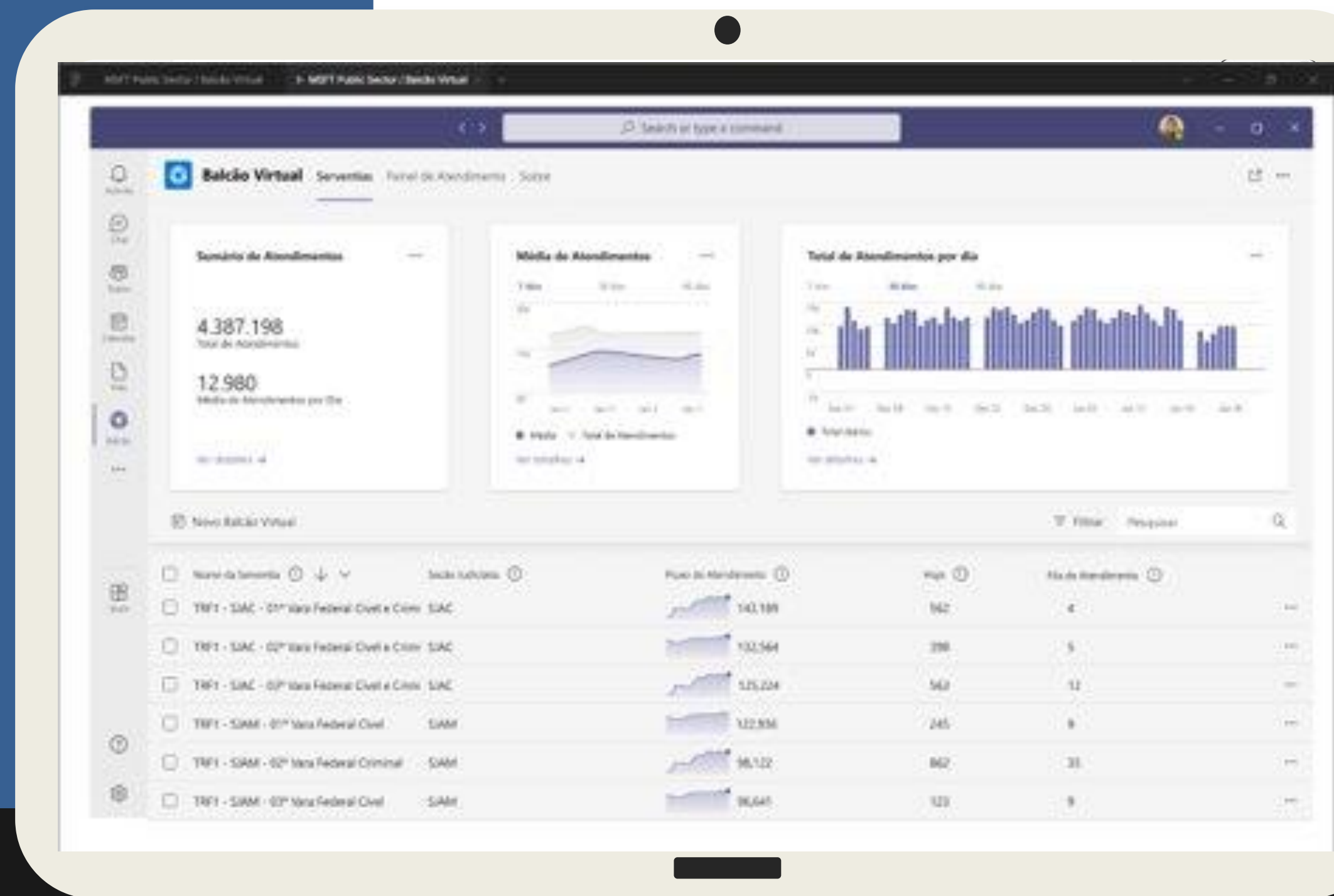


## CHATBOT PARA CONTROLE DE ATENDIMENTO

Gestão de fila de atendimento  
Gestão de tempo de atendimento e funcionalidade para agendamento

## INTEGRADO AO WEBSITE PÚBLICO

Gestão dos balcões virtuais  
Gestão de indicadores de atendimento  
Gestão de indicadores de fila de atendimento e visualização da fila de atendimento  
Criação da dinâmica das salas de atendimento  
Pesquisa de satisfação  
Atendimento via chat



# Como fazemos

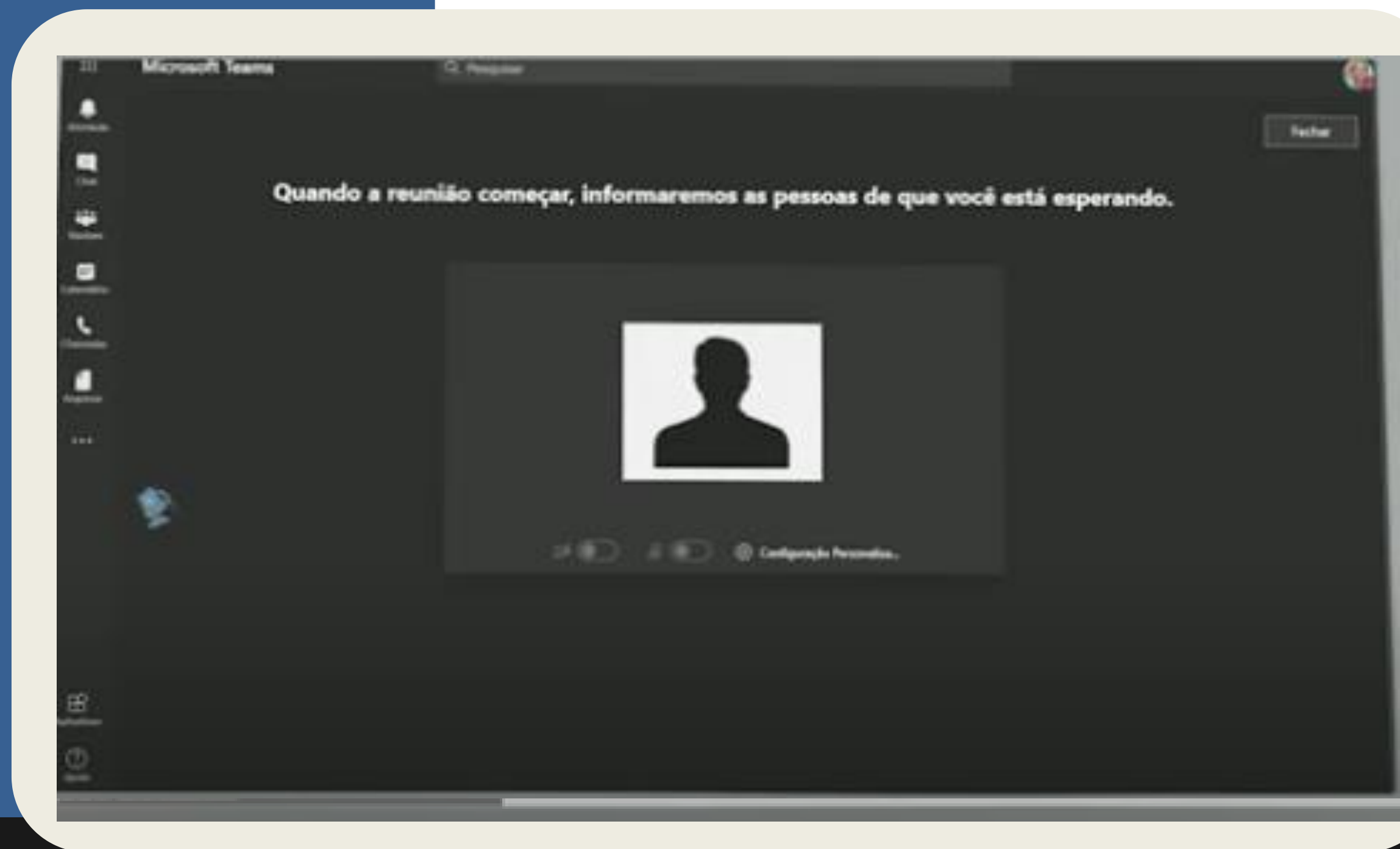


## Fase 1

- Autoatendimento – Chat bot
- Governança e gestão de links
- Controle de horários de atendimento
- Protocolos

## Fase 2

- Avisos / Alertas
- Permite envio de arquivos/documentos
- Gestão da fila de atendimento
- Reuniões dinâmicas e interativas
- Pesquisa de satisfação





Muito obrigado!

**NOME:**

**CONTATO:**



# clientes

